

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749030075100

Respuesta final

2022719 100162390 -12

Nivel Central, 19 de Julio de 2022

Señor(a)(es):

ANÓNIMO

Cr

Bogotá, D.C.

Ref: Respuesta final Solicitud No. 202282140100071106

Cordial saludo,

Gracias por contactarnos, para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN es muy importante recibir su solicitud, la cual ayudará a fortalecer nuestro servicio.

En atención a su comunicación que es ingresada al buzón de Peticiones, Quejas, Sugerencias de nuestra Entidad mediante el consecutivo indicado en la referencia y es remitida al buzón de esta Coordinación el 08 de julio de 2022, por medio de la cual refiere: *“El presente tiene como fin solicitar a quien corresponda se revisen las condiciones cómo se está laborando en el Call Center, si bien es cierto que la DIAN terceriza ese servicio, también es cierto que eso no puede hacer que se desconozca lo que allí sucede. Cuando cambian de empresa deberían no sólo tener en cuenta el precio, si no la estabilidad de quienes laboran en el Call, muchas de esas personas llevan 6,7, 8 años trabajando para la DIAN porque finalmente de cara al usuario es para la DIAN para quien se presta el servicio.*

No es justo que las condiciones laborales cada vez sean más malas se pasó de tener un contrato de obra a un contrato por tres meses, de tener 1 hora de almuerzo a tener 45 minutos, y lo peor que para poder ir al baño, una necesidad básica y biológica se deba pedir permiso, es decir no se puede ir cuando se necesite si no cuando el supervisor lo autorice, incluso irrumpiendo el derecho a la intimidad ya que mínimo el supervisor debe enterarse de cuando la persona va a hacer sus necesidades.

Durante este mes de junio han despedido a varias personas, sin razón laboral aparente, lo que si tenían en común es que varios de ellos mostraban inconformidad con estas medidas totalmente restrictivas y casi inhumanas que se han tomado. Pasarse del tiempo de almuerzo o de alguno de los auxiliares, así sea por segundos también puede hacer que lo retiren del cargo ya que hicieron firmar un adendo donde prohíben eso y muchas cosas más.

De verdad las personas aceptan esas condiciones por la necesidad que hay de trabajar en este país, pero no son condiciones justas, no es justo quedarse sin trabajo por decir lo que se piensa y más cuando se pelea por causas justas.

Por lo mismo se solicita que la DIAN no sólo se lave las manos por la tercerización si no que trabaje en pro de esas personas que por años han prestado un servicio para la entidad por años.”

Dando respuesta en lo que es competente esta Coordinación, se precisa lo siguiente: La Entidad está obligada a contratar a través del Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente el servicio para Centros de Contacto – AMP Contact Center, existen unas reglas establecidas para determinar quien gana la orden de compra y la Entidad debe contratar con el ganador, allí en este proceso no interviene la Dian.

De acuerdo con el Decreto 583 de 2016 del Ministerio de Trabajo, para que dicha contratación cumpla con la legalidad debida, el Contratista debe tener la autonomía en el uso de sus medios de producción, y en la ejecución de los procesos o subprocesos que sean contratados, entre otros. Es por ello, que Outsourcing S.A.S BIC mantiene su autonomía como

Espacio reservado para la DIAN

Página 2 de 2 Hoja No 2

Número de formulario 14749030075100

empresa, y presta el servicio bajo sus políticas, pero garantizando lo solicitado por la DIAN en la contratación y garantizando lo exigido por el AMP.

Esto significa que Outsourcing S.A.S BIC debe cumplir con las normas legales vigentes en Colombia y debe cumplir lo acordado con la DIAN, y a su vez la DIAN vigila el cumplimiento de esto a través de la supervisión del contrato en cabeza de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, por lo que le agradecemos sus comentarios, que nos permiten actuar con oportunidad en cuanto a este cumplimiento.

Se remite al Contratista su comunicación para que nos dé respuesta, pero al momento de contestar su queja aún no se ha manifestado, en caso de recibir este comunicado se lo estaremos informando por este medio.

De otra parte, con el propósito de conocer su valiosa opinión sobre nuestro Servicio Informático Electrónico para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, lo invitamos a diligenciar la encuesta del nivel de satisfacción, la cual encontrará en la siguiente ruta virtual:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/PqrsDenuncias.aspx>

“Encuesta de Satisfacción del Servicio PQSR y Denuncias”.

Con toda atención,

Alexandra Chavez Medina

Jefe Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario (A)

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

Conmutador 6017428973 extensión 905151

Carrera 7N°. 6 C – 54 Piso 7 Edif. Sendas / Bogotá / Colombia

www.dian.gov.co

Proyectó: Martha C Moyano M.